



Sistema de Atención Integral a la Salud
Universidad Veracruzana



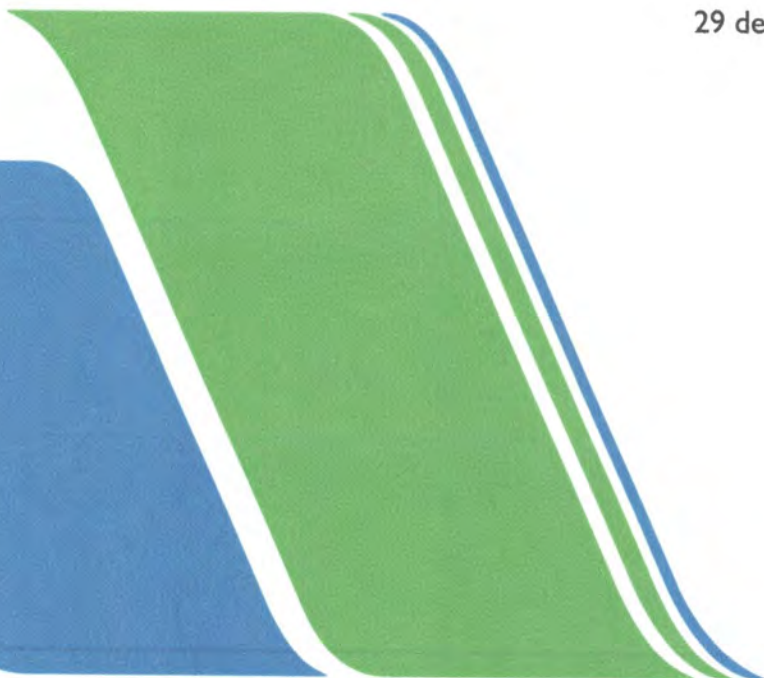
Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Informe sobre el Desempeño de Procesos “Consulta externa (SAIS-GE-P-05)”

29 de enero de 2024, Xalapa Enríquez Ver.

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Informe sobre el desempeño de Procesos “Alta y baja de proveedores (SAIS-GE-P-02)”

El presente documento corresponde al informe sobre el desempeño del procedimiento de “Consulta externa” en el cuál se integra el siguiente análisis de acuerdo al requisito 9.1.3. “análisis y evaluación” de la guía de aplicación del SGCUV.

a) La conformidad de los servicios

El proceso de Atención Integral a la Salud (Consulta externa) declarado en el alcance del SGCUV se lleva a cabo conforme a los reglamentos universitarios, normas oficiales mexicanas de salud, la ley general de salud y en alineación con el programa de trabajo 2021-2025. Los documentos requeridos para su consulta se encuentran disponibles en el sitio institucional <https://www.uv.mx/sgcuv/atn-integ-salud>.

A la fecha se ha logrado mantener el control y resguardo del 100% de los expedientes clínicos del SAISUV, así como la atención médica de pacientes que solicitan consulta en un 90 %.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

El grado de satisfacción de los usuarios se evaluó a través de la encuesta de satisfacción que se aplicó en el mes de septiembre 2023 como una encuesta piloto, y para el 2024 se aplicara trimestralmente. Las encuestas aplicadas representan una muestra del total de consulta otorgada se aplicaron 355 encuestas en un periodo de 20 días encontrando lo siguiente: Predomino el sexo femenino en un 61 % contra el masculino con un 39 %. La edad que más se encuestó fue de 45 a 65 años con un 47 %, seguido de 25 a 44 años con un 25 %. El medio de obtención de la cita que predominó fue personalmente en un 40 %, seguido por internet en un 36 %, por la aplicación un 15 % y por teléfono un 9 %, en cuanto a la solicitud de credencial y talón de acuerdo a la encuesta se lo solicitaron en el 98 % de los casos. El 100% refirió que se le atiende con respeto en recepción.



Otra forma de evaluar la satisfacción es a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones que se encuentra en la sala de espera y que se revisa durante la reunión departamental de la Coordinación General, dando atención de manera inmediata a las quejas.

Acción a realizar: continuar promoviendo por los medios de comunicación el uso del internet y de la aplicación móvil.

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV

El proceso se ha desempeñado conforme a lo establecido en el procedimiento y las necesidades de mejora que se identificaron están registradas en el formato Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 y disponibles para su consulta en el sitio institucional <https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/03/om-saisuv-ce.pdf>

El desempeño con eficacia lo evaluamos a través del indicador de pacientes atendidos, el cual se realiza de manera mensual y se construye entre el número de espacios disponibles para consulta y el número de pacientes atendidos.

Los resultados obtenidos se encontraron en un 90 %. Se continuará trabajando para alcanzar lo planificado.

d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz

En cumplimiento a lo establecido por el SGCUV se ha logrado mantener en forma oportuna al 100% el resguardo de los expedientes clínicos y la atención de los pacientes en un 90 % esto debido a:

1. Disminución la demanda de consulta en periodos vacacionales.
2. Los pacientes por motivos personales dejan perder su cita sin cancelar.

Las estrategias establecidas son continuar realizando promoción en la sala de espera a través de videos donde se les invita a cancelar sus consultas cuando no pueden acudir para evitar desaprovechar los espacios de consulta.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

De acuerdo a nuestra plantilla de riesgos, disponible para su consulta en el sitio institucional <https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/03/pgr-saisuv-ce.pdf> se identificó como un posible efecto del riesgo:

1. Consulta agendada erróneamente o duplicada por falla del servidor. Una de las acciones para evitar el riesgo es notificar la falla mediante correo al área correspondiente (DGTI).
2. Se busca la cita más próxima y se concreta con el paciente.
3. Impresión del reporte para la identificación de pacientes citados y espacios disponibles.

Los riesgos disminuyeron, solo se presentó un caso y se envió reporte a sistemas para su corrección resolviendo el riesgo de manera inmediata.

f) El desempeño de los proveedores externos, incluye la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones

El desempeño de los proveedores externos se evalúa al momento de solicitar el derechohabiente la atención médica cuando el paciente presenta el talón de pago, la credencial o los estudios auxiliares de diagnóstico para archivar. Así como cuando el personal ingresa al expediente clínico electrónico y se encuentra funcionando de manera adecuada, en general el desempeño ha sido adecuado ya que se ha logrado proporcionar la atención médica sin contratiempos.

g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV

Las oportunidades de mejora que se identifican en el procedimiento de consulta externa son las siguientes:

- Solicitar al derechohabiente que mantenga actualizada su información al momento de agendar su cita por medio de la aplicación móvil o internet.

- Promover entre la población derechohabiente el compromiso de llegar con anticipación a su cita.
- Promover el uso de la aplicación móvil y página web del SAISUV para agendar o cancelar citas.

h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas;

En la auditoría interna con clave SGCUV-GE-F-12 realizada el 27 de abril de 2023, no se identificaron no conformidades ni en la auditoría externa.

i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

En nuestro proceso de Consulta externa, las oportunidades de mejora se encuentran documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21. Se han enfocado en acciones como:

- Un acuerdo con la DOITI para la creación de un campo para que el derechohabiente ingrese su número telefónico.
- Agregar la leyenda de “llegar 10 minutos antes del horario de su consulta agendada” a la notificación que se genera de manera automática al correo institucional.
- Compartir información a través de cápsulas informativas sobre el uso adecuado de la aplicación móvil y página web para proyectarlas en la sala de espera.

Todas se implementaron en los periodos establecidos y se encuentran funcionando.

Dra. Elizabeth Soler Huerta
Responsable de proceso

Dra. María de Lourdes Bonilla Pastrana
Autoriza

Personal operativo:

Fabiola Fernández Salamanca

Blanca Pale Palacios

Israel Delgado Hernández

Kareymi Ayari Topal Bello

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

